

Pressemitteilung

Welche Anbieter besonders häufig weiterempfohlen werden

Studie zum Empfehlungsverhalten von Kundinnen und Kunden

Köln, 19.06.2026. Um auf sich aufmerksam zu machen, ist Mundpropaganda aus der Kundschaft heraus für Unternehmen eine durchaus günstige, doch nicht leicht steuerbare Methode. Ausschlaggebend ist dabei nicht die generelle Bereitschaft von Kundinnen und Kunden zur Weiterempfehlung, sondern ihr tatsächliches Verhalten. Welche Anbieter während der letzten 24 Monate besonders häufig weiterempfohlen worden sind, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit FOCUS MONEY untersucht. Für die elfte Auflage der Studie „Von Kunden empfohlen“ wurden mehr als 521.000 Kundenurteile zu 1.507 Anbietern aus 68 unterschiedlichen Branchen eingeholt und ausgewertet.

Methode

Die Untersuchung ist eigeninitiiert und findet unabhängig von den bewerteten Unternehmen statt. Sie basiert auf einer Online-Umfrage zum persönlichen Weiterempfehlungsverhalten. Konkret wird erhoben, inwiefern die Befragten Unternehmen, bei denen sie während der letzten 24 Monate Kunde waren bzw. noch sind, in ihrem sozialen Umfeld tatsächlich bereits weiterempfohlen haben. Anhand einer vierstufigen Antwortskala wird für jedes Unternehmen zunächst ein gewichteter Summenwert aus den prozentualen Anteilen der Kundenurteile berechnet. Hierbei werden die Antwortoptionen mit dem Faktor 5 (für „ja, immer wieder“), 3 (für „ja, mehrmals“) und 1 (für „ja, mindestens einmal“) gewichtet. Die Antwortoption „nein“ wird nicht gewichtet, ist aber für die prozentuale Anteilsberechnung notwendig. Der Summenwert wird sodann durch 9 geteilt (Summe der Gewichtungsfaktoren). Schließlich ergibt sich der Empfehlungsscore (ES) aus einer Transformation auf eine Skala von 0 bis 100, sodass am Ende zum Beispiel ein ES von 20 bedeutet, dass im Durchschnitt alle Kunden diesen Anbieter „mindestens einmal“ tatsächlich weiterempfohlen haben, was bereits einen sehr guten Referenzwert darstellt.

In ihrer jeweiligen Branche am häufigsten empfohlen

Anbieter, deren ES über dem Branchenmittelwert liegt, erhalten die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“. Die jeweiligen Branchengewinner sind mit dem Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“ ausgezeichnet.

Als Branchen haben vor allem Telekommunikation und Kreditkartengesellschaften gut abgeschnitten. Branchengewinner sind hier der Gesamtgewinner Vodafone und easybank (ehem. BARCLAYS). Diese sowie die weiteren Branchengewinner mit den besten Scores sind im Folgenden aufgelistet.

Branchengewinner	Unternehmens-ES	Branche
Vodafone	33,2	Telekommunikation
Wüstenrot Bausparkasse	27,1	Bausparkassen
AOK Rheinland/Hamburg	25,9	Krankenkassen
AdmiralDirekt	25,5	Kfz-Versicherer
quirion	24,7	Robo-Advisor
Hofmann Personal	24,6	Personaldienstleister
easybank (ehem. BARCLAYS)	24,6	Kreditkartengesellschaften
ROLAND Rechtsschutz	24,4	Rechtsschutzversicherer
ALDI TALK	24,3	Mobilfunkanbieter
EnBW	24,1	Stromversorger
CosmosDirekt	24,1	Direktversicherer
vivid	23,9	Neobanken

waipu.tv	23,8	Premium-TV-Anbieter
R+V	23,8	Reisekrankenversicherer
norisbank	23,8	Direktbanken
Debeka	23,5	Wohngebäudeversicherer
AUTOLAND	23,3	Autohändler
Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	23,3	Lohnsteuerhilfevereine
Recht 24/7	23,3	Rechtsberatung
HUK-COBURG	23,1	Haftpflichtversicherer

Weitere Branchenbeste mit „Höchste Weiterempfehlung“ und einem Empfehlungsscore von $\geq 22,6$ sind Allianz (als Hausrat- und Unfallversicherer), MONTANA (Gasversorger), HypoVereinsbank (Baufinanzierer – Banken), DA direkt (Motorradversicherer), linexo by WERTGARANTIE (Dienstfahrrad-Leasing), LKH (Private Krankenversicherer) und LV 1871 (Lebensversicherer).

„Weiterempfehlungen von Kundinnen und Kunden haben für Unternehmen einen hohen Wert“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „die Botschafter sind nämlich auf Grund ihrer Freiwilligkeit besonders glaubwürdig und überzeugend, womit sie ein Referenzpotenzial freisetzen, welches hinsichtlich Wirkungsgrad, Reichweite und Richtung selbst über zielgruppenorientierte Marketingmaßnahmen hinausgeht.“

Alle Rankings und weitere Informationen zu der Untersuchung „Von Kunden empfohlen 2026“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

Marieke Kötting
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34I
D-50935 Köln
www.servicevalue.de

